

BILAN DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

2023-2024



Rédaction

Direction générale des politiques d'emploi, de la planification et du marché du travail
Secteur de l'Emploi
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Édition

Direction générale des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le présent plan d'action peut être consulté sur le site du gouvernement du Québec : [Québec.ca](https://www.quebec.ca).

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, septembre 2024

ISBN : ISBN 978-2-550-98624-9 (version électronique)

© Gouvernement du Québec, 2024

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 2

PRÉSENTATION DES SERVICES PUBLICS D’EMPLOI 2

RÉSULTATS 2023-2024 3

SERVICES AUX INDIVIDUS 3

SERVICES AUX ENTREPRISES ET À LA MAIN-D’ŒUVRE..... 5

RÉALISATIONS ANNUELLES 7

LE MOT DE LA FIN 17

INTRODUCTION

En complémentarité avec l'exercice de reddition de comptes administrative, le Bilan annuel des services publics d'emploi présente les faits saillants des résultats, ainsi que des projets concrets, des bons coups et des initiatives ayant contribué au bon fonctionnement du marché du travail québécois. Il témoigne de la compétence et de l'engagement du personnel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (le « Ministère »), au Secteur de l'emploi et dans le réseau de Services Québec, et fait état de la qualité de la contribution des partenaires des services publics d'emploi.

PRÉSENTATION DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Plus de 2 353 employées et employés¹ du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, répartis dans les unités centrales, les directions générales et les bureaux locaux de Services Québec, contribuent à l'offre et à la prestation de services publics d'emploi.

Les services publics d'emploi (SPE) soutiennent les personnes qui souhaitent intégrer le marché du travail en les aidant, entre autres, à chercher un emploi ou à acquérir les qualifications professionnelles requises pour accéder à des emplois offrant de bonnes perspectives d'embauche. Ils sont offerts à l'ensemble de la population québécoise et comprennent des services universels d'accueil, de placement et d'information sur le marché du travail ainsi que des services spécialisés destinés aux personnes à la recherche d'un emploi.

Les SPE sont aussi offerts aux employeurs. De l'aide-conseil et de l'accompagnement en matière de main-d'œuvre leur sont proposés, en plus de certaines subventions. Ces dernières couvrent une partie du coût du développement des compétences de leurs travailleuses et travailleurs ou du coût associé au recours à des consultants spécialisés en gestion des ressources humaines pouvant les aider, par exemple, dans leur processus de recrutement ou encore dans la gestion du changement lors de la transformation numérique ou la rétention de leur main-d'œuvre.

Les services d'emploi sont offerts par 137 bureaux locaux de Services Québec (BSQ) ainsi qu'en ligne et au téléphone. La prestation de services est décentralisée afin d'adapter celle-ci aux réalités et besoins régionaux et locaux. Chaque année, des ententes de soutien financier sont par ailleurs conclues avec des partenaires de la prestation de services, tels que les établissements scolaires et les organismes spécialisés en employabilité (OSE).

Le partenariat est l'une des assises des SPE. La ministre prépare annuellement, en collaboration avec la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), un plan d'action en matière de main-d'œuvre et d'emploi qui est soumis à l'approbation du gouvernement. La CPMT favorise la concertation des représentants de la main-d'œuvre, des entreprises, des OSE, des milieux de l'enseignement et des principaux ministères concernés par les enjeux d'emploi et de main-d'œuvre. De même, dans chaque région, les directions générales de Services Québec collaborent avec les Conseils régionaux des partenaires du marché du travail pour réaliser un plan d'action régional en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

400 organismes spécialisés en employabilité sont présents dans toutes les régions du Québec. En 2023-2024, ils soutenaient 51 % des nouvelles participations d'individus aux SPE, et 84 % des nouvelles participations aux services d'emploi spécialisés.

En collaboration avec les établissements d'enseignement, et avec le soutien financier du Ministère, 28 291 personnes sans emploi étaient en formation en 2023-2024.

¹ Équivalents temps complet

RÉSULTATS 2023-2024

Les SPE sont réalisés dans un cadre de gestion axé sur les résultats. Annuellement, des indicateurs de résultats ciblés sont déterminés par le Ministère et inscrits dans le Plan d’action annuel des SPE. Un processus continu de suivi et d’analyse permet d’évaluer le niveau d’atteinte des cibles, d’apporter les ajustements nécessaires à leur atteinte et d’apprécier les progrès accomplis. L’information détaillée et l’explication des résultats sont présentées dans le Rapport annuel de gestion 2023-2024 du Ministère, à la section 4.11 Résultats liés au Plan d’action 2023-2024 des services publics d’emploi.

Services aux individus

En 2023-2024, **193 962 personnes ont participé à une intervention des SPE.**

Si le profil de la clientèle s’est apparenté à celui des deux dernières années, la proportion d’individus sans soutien public du revenu parmi les participants aux interventions des SPE a continué d’augmenter. Ils représentaient 20 % de la clientèle avant la pandémie (2019-2020), 24 % en 2022-2023, et 27 % en 2023-2024. Par ailleurs, en proportion par rapport à l’an dernier, la clientèle de l’assistance sociale est demeurée stable, à 23 %.

Tableau 1 — Nouveaux participants aux interventions des SPE²

Statut de clientèle	Part relative (%)
Clientèle de l’assistance sociale	23 %
Clientèle de l’assurance-emploi	63 %
Clientèle sans soutien public du revenu	27 %
Sexe	
Femmes	44 %
Hommes	56 %
Âge	
Moins de 20 ans	7 %
De 20 à 34 ans	38 %
De 35 à 54 ans	38 %
55 ans et plus	19 %
Scolarité	
Primaire	4 %
Secondaire I à IV	28 %
Secondaire V	24 %
Collégial	11 %
Universitaire	16 %
Lieu de naissance	
Nés hors Canada, arrivés depuis moins de 5 ans	9 %
Nés hors Canada, arrivés depuis 5 ans et plus	12 %
Nés au Canada	62 %
Autres caractéristiques	
Personnes handicapées	13 %
Familles monoparentales	8 %
Autochtones	1 %

Groupes sous-représentés sur le marché du travail en 2023-2024

60 % des nouveaux participants aux interventions.

51 % ont déclaré être en emploi, parmi ceux ayant terminé une participation.

Suivant notamment la fin des programmes qui visaient la qualification ou la requalification de la main-d’œuvre à la sortie de la pandémie, tel que le Programme pour la requalification et l’accompagnement en technologies de l’information et des communications (PRATIC), le nombre de nouveaux participants à la Mesure de formation de la main-d’œuvre – volet individus (MFOR-I) a diminué considérablement, soit une baisse de 50 % par rapport à 2022-2023. En contrepartie, le nombre de nouveaux participants aux Services d’aide à l’emploi a augmenté de 11 %.

² Les sommes des catégories ne totalisent pas 100 % en raison de l’arrondissement des données, des doubles statuts de certaines clientèles et des données inconnues (ex. : scolarité, lieu de naissance).

Intégration en emploi des individus ayant participé aux SPE

Les SPE offerts aux individus sont des services visant, à terme, l’intégration sur le marché du travail et le maintien en emploi. À cette fin, le Ministère se dote d’indicateurs de résultats ciblés sur la situation en emploi des personnes aidées, à brève échéance après la fin de l’intervention. Le tableau suivant présente le suivi des indicateurs d’intégration en emploi.

La proportion de la clientèle de l’assistance sociale ayant effectué un retour en emploi et s’étant maintenue en emploi pour une période d’au moins six mois atteint 74,1 %.

Tableau II — Résultats d’intégration en emploi 2023-2024

Clientèle	Nombre de personnes ayant déclaré être en emploi	Cible de l’indicateur de résultat	Proportion de personnes ayant déclaré être en emploi parmi celles ayant terminé une participation	Cible de l’indicateur de résultat
Ensemble de la clientèle	102 544	s/o	53,9 %	56,5 %
Clientèle de l’assistance sociale	17 133	16 000	41,0 %	43,0 %
Clientèle de l’assurance-emploi	71 280	52 000	57,2 %	65,0 %

Services d’emploi universels

Les besoins de la population et des entreprises en information du marché du travail et en outils de placement en emploi des chercheurs d’emploi sont importants, particulièrement dans un contexte de pénurie de main-d’œuvre.

Tableau III — Principaux résultats en volume des services d’emploi universels

Site	Indicateur	Résultat 2023-2024
Rubrique Métiers et professions sur le site Web Québec.ca	Nombre de pages visitées	4 207 731
Plateforme de placement Québec emploi	Nombre de postes vacants signalés	132 049
	Nombre de chercheurs d’emploi inscrits	69 427
	Nombre de nouveaux employeurs	2 782
	Nombre d’offres d’emploi	73 258

Amélioration continue : Initiatives en recherche et formation

Pour offrir des services de qualité, l’organisation mise sur l’évaluation et la recherche qui permettent de mieux comprendre les profils et les besoins des clientèles ainsi que sur le rehaussement des compétences du personnel. Voici deux exemples de projets réalisés au cours de l’année :

Un projet de recherche a été confié à l’Institut national de la recherche scientifique (INRS) afin de brosser un portrait de la situation de l’emploi des jeunes âgés de 16 à 24 ans, placés sous les services de la Protection de la jeunesse du Québec, et des défis auxquels ils ont été confrontés dans leur parcours d’insertion sociale et professionnelle.

Près de 600 agentes et agents d’aide à l’emploi et chefs d’équipe ont participé à une formation visant à développer leur connaissance de l’offre de services d’emploi pour la clientèle vivant avec un handicap et à améliorer leur compréhension de la réalité de ces personnes sur le marché du travail. La formation a permis d’adapter au mieux leur prestation de services en sensibilisant le personnel aux enjeux d’équité, de diversité et d’inclusion et en présentant des pistes de réflexion et d’action dans l’accueil, l’évaluation et le maintien en emploi des personnes handicapées.

Services aux entreprises et à la main-d'œuvre

Les services publics d'emploi ont effectué une nouvelle intervention auprès de **8 287 entreprises ou organismes en 2023-2024**.

Les SPE interviennent auprès des employeurs et de leur main-d'œuvre dans le cadre de services-conseils (1 532 entreprises en 2023-2024) ou par le versement d'une subvention visant le développement des compétences (5 332 entreprises) ou le soutien à la gestion des ressources humaines (2 997 entreprises). Le soutien financier accordé par le biais de subventions aux entreprises totalise 82 millions de dollars.

Une aide a été offerte pour le développement des compétences des employeurs et celles des travailleuses et des travailleurs afin de favoriser la transformation de l'organisation, l'augmentation de la productivité et l'évolution des pratiques de gestion des ressources humaines. Cette aide a été offerte prioritairement aux employeurs œuvrant dans les secteurs visés par l'Opération main-d'œuvre (OPMO) ou dans les secteurs jugés porteurs pour le développement de l'économie québécoise :

- construction;
- éducation (entreprises de transport scolaire);
- génie;
- santé (excluant les établissements publics);
- services de garde éducatifs à l'enfance;
- technologies de l'information;
- filière batterie;
- filières industrielles et scientifiques;
- sciences de la vie.

Parmi les entreprises aidées en 2023-2024, 44,5 % appartiennent à un secteur priorisé, soit 9,5 points de pourcentage de plus que la cible établie à 35 %.

Voici d'autres faits saillants des interventions auprès des entreprises et organismes en 2023-2024 :

66 % de petites et moyennes entreprises (PME) aidées (6 à 99 employés)

38 % des nouvelles entreprises aidées n'ont jamais reçu d'aide financière des SPE depuis trois ans

37 % des interventions en soutien à la gestion des ressources humaines ont été réalisées auprès d'entreprises ou d'organismes à but non lucratif

En s'appuyant sur un suivi postintervention réalisé en continu auprès des entreprises ayant terminé leur participation, les SPE ont pu connaître le degré de satisfaction et les perceptions des employeurs quant aux effets des services sur leur entreprise. En 2023-2024, 2 151 entreprises ont rempli le questionnaire de suivi.

89 % des entreprises considèrent que l'aide reçue des SPE a permis d'améliorer leur gestion des ressources humaines, et 89 % estiment que l'aide apportée a permis d'améliorer les compétences de leurs employés et employés.

93 % des répondants considèrent que le service d'emploi reçu a contribué à améliorer la productivité de leur entreprise.

Qualification volontaire

Le Ministère soutient un dispositif de qualification professionnelle volontaire en emploi, régi par le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO) défini par la CPMT.

4 557 nouveaux participants au Programme d'apprentissage en milieu de travail

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) permet à une employée ou à un employé expérimenté (compagne ou compagnon) d'être jumelé avec une collègue ou un collègue moins expérimenté (apprentie ou apprenti) pour qu'elle ou il lui transmette, étape par étape, son savoir-faire. Cette formule, qui a fait ses preuves, se nomme le compagnonnage.

Le PAMT conduit les apprenantes et les apprenants à une confirmation officielle du plein exercice d'un métier. Il offre également la possibilité aux personnes moins scolarisées d'intégrer le marché du travail et d'y progresser jusqu'à la qualification.

Pour une entreprise, participer au PAMT représente ainsi un moyen facile et efficace de former son personnel moins expérimenté et de lui offrir un encadrement structuré.

En 2023-2024, des outils d'apprentissage numérique ont été lancés dans le secteur agricole pour le PAMT d'ouvrière ou ouvrier en production porcine. Les apprenties et les apprentis, ainsi que les compagnes et les compagnons ont maintenant accès à une formule d'apprentissage dynamique et interactive. Cette nouvelle solution technologique offre des fonctionnalités diversifiées que ne permet pas l'écrit (vidéos, jeu, audio, schémas, exercices interactifs, etc.). Ce lancement constitue la première étape d'un plus vaste projet visant à favoriser l'utilisation du numérique dans le cadre du PAMT. Dans cette optique, l'expérimentation de ces premiers outils numériques permettra d'orienter leur diffusion à plus large échelle.

Qualification obligatoire

Les programmes de qualification obligatoire regroupent des activités ou des métiers dont l'exercice est réglementé afin d'assurer la sécurité du public ou des travailleuses et des travailleurs (électricité, systèmes frigorifiques, traitement des eaux, etc.). Pour exercer ces métiers, l'obtention d'un certificat de qualification délivré par le Ministère est obligatoire. **En 2023-2024, le personnel du Ministère a fait passer 2 049 examens de qualification, a inscrit 3 799 nouveaux apprentis à ces métiers et a délivré 6 725 nouveaux certificats en lien avec ceux-ci.**

En février 2024, le Ministère a lancé un nouveau [programme de qualification en mécanique de remontées mécaniques](#). Ce nouveau programme permet aux centres de ski ou de glissades, qui n'exploitent que des systèmes de surface, de qualifier leurs mécaniciennes et mécaniciens dans un contexte technique adapté à leur pratique et à leurs besoins. Par conséquent, ces travailleuses et travailleurs peuvent obtenir plus rapidement leur certificat et ainsi garantir un fonctionnement plus sécuritaire des systèmes de remontées mécaniques de surface. Il permet également aux centres de ski et de glissades de fidéliser leur main-d'œuvre, majoritairement saisonnière, et d'élargir le bassin de travailleuses et de travailleurs qualifiés.

RÉALISATIONS ANNUELLES

Certaines réalisations, par leur envergure et la mobilisation des acteurs impliqués, ont marqué l'année 2023-2024. Elles témoignent du dévouement et de l'ingéniosité des acteurs impliqués dans la prestation des SPE, et ce, partout au Québec. Voici quelques exemples de réalisations 2023-2024 du Secteur de l'emploi du Ministère, et des directions générales de Services Québec, qui illustrent concrètement la mobilisation du personnel du Ministère et de ses partenaires à l'égard des services publics d'emploi.

Initiatives ayant permis de colliger, d'analyser et de diffuser l'information pertinente sur le marché du travail qui tient compte du phénomène de pénurie de main-d'œuvre ainsi que de la transformation numérique et de la transition vers une économie plus verte

Le Secteur de l'emploi produit plusieurs publications diffusées à la rubrique [Se renseigner sur le marché du travail](#) de la section emploi du site du Gouvernement du Québec : bulletins mensuels, trimestriels et annuels sur le marché du travail, bulletins trimestriels sur les postes vacants et les salaires et l'État d'équilibre du marché du travail à court et à moyen terme : diagnostics pour 516 professions.

BAS SAINT-LAURENT

Présentations sur la productivité du travail

Sommaire : Présentations sur la productivité du travail au Bas-Saint-Laurent et au Québec. En plus d'un état de situation, ces rencontres ont permis d'explorer des pistes de solution pour améliorer la productivité en s'appuyant sur la collaboration intersectorielle.

Résultats : Six présentations offertes à plus de 50 partenaires locaux et régionaux issus d'organisations de développement économique qui interviennent auprès des entreprises. Les présentations ont reçu un accueil favorable et ont eu pour effet de mobiliser les partenaires présents et de mettre sur pied des initiatives locales telles que le développement de formations visant à accroître la productivité et la création de comités de travail.

OUTAOUAIS

Étude sur la situation des entreprises de la Vallée-de-la-Gatineau

Sommaire : Enquête réalisée auprès des entreprises de la Vallée-de-la-Gatineau afin de bien cerner leurs besoins actuels et futurs en matière de main-d'œuvre, de compétences, de technologies numériques, d'innovation, etc. Une connaissance plus juste des besoins des entreprises a permis d'orienter stratégiquement les interventions des services offerts aux entreprises.

Partenaires : SADC Vallée-de-la-Gatineau, BIP Recherche, MRC Vallée-de-la-Gatineau.

Résultats : Sondage réalisé auprès de 306 entreprises situées dans la Vallée-de-la-Gatineau. À la suite des présentations des résultats de l'enquête, des actions ont été mises de l'avant avec des partenaires, telles que la mise sur pied d'un projet de mentorat entre des jeunes sans qualification et sans emploi, et les entreprises du milieu.

Initiatives ayant permis de qualifier les personnes sans emploi et de rehausser les compétences des travailleuses et des travailleurs en emploi

ESTRIE

Migrer vers l'emploi

Sommaire : Projet de formation d'une durée de sept mois visant à développer l'employabilité et à favoriser l'intégration et le maintien en emploi de personnes immigrantes éloignées du marché du travail. Les participants ont développé des compétences dans le domaine de l'entretien ménager, en plus d'effectuer des stages en entreprise. Tout au long de la formation en mode alternance travail-études, ils ont bénéficié d'un accompagnement soutenu contribuant à la réussite de leur parcours.

Partenaires : Centre Saint-Michel, Orientation Travail, Service aux entreprises de l'Estrie et les employeurs ayant accueilli les stagiaires.

Résultats : Neuf personnes ont complété le projet et ont reçu une attestation de formation professionnelle en entretien ménager du Centre Saint-Michel et sept d'entre eux occupent un emploi.

CENTRE-DU-QUÉBEC

Promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail

Sommaire : Dans le but d'agir face à la pénurie de main-d'œuvre, un projet a été développé afin de faire connaître et de promouvoir plus largement le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) auprès des entreprises ainsi qu'auprès des travailleuses et des travailleurs. Les équipes se sont mobilisées et se sont dotées d'un plan d'action et de communication régional. Des sessions d'information et des webinaires sectoriels dédiés aux employeurs sont quelques exemples des activités réalisées. L'initiative a aussi permis de souligner l'engagement des compagnons qui sont un maillon essentiel au succès du PAMT. Régionalement, chaque unité a identifié un compagnon « coup de cœur » à qui a été remis un certificat de reconnaissance.

Partenaires : Comités sectoriels de main-d'œuvre, entrepreneurs témoignant de l'expérience du PAMT dans leur milieu.

Résultats : 397 nouvelles participations au PAMT, une augmentation de 19 % par rapport à l'année précédente.

SECTEUR DE L'EMPLOI DU MINISTÈRE

Un nouvel outil pour bien se connaître

Le nouvel outil interactif [Bien se connaître](#) permet à l'utilisateur d'évaluer sa situation par rapport à l'emploi et de cibler les métiers et les professions compatibles avec ses attentes et ses préférences professionnelles. L'outil comporte deux volets : la connaissance de soi et le type d'emploi recherché. Une fois le questionnaire rempli, l'utilisateur obtient un bilan de son profil personnel et professionnel, fort utile pour poursuivre ses démarches et effectuer une recherche dans la page [Explorer des métiers et des professions](#), sur Québec.ca. Depuis son lancement en mai 2022, il y a eu 6 855 clics sur le formulaire.

COUP DE CŒUR !

Le parcours inspirant de Maxime

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Maxime est un jeune homme qui présente beaucoup de potentiel malgré certaines difficultés qui complexifient son intégration sur le marché du travail. Pour y parvenir, il bénéficie des services de l'organisme Réseau d'intégration en emploi de l'Abitibi-Témiscamingue qui vise l'intégration au marché du travail des personnes vivant avec différentes limitations fonctionnelles et significatives. En considérant son profil et ses besoins, Maxime a pu obtenir l'aide nécessaire afin de développer ses capacités de travail et son autonomie. Voici son parcours.

Maxime a 19 ans. Il souhaite se découvrir, vivre des expériences, développer son autonomie professionnelle et accomplir son projet de vie.

Il entame sa démarche en participant au projet Mouvement pour l'emploi financé dans le cadre du programme Jeunes en mouvement vers l'emploi où il explore trois milieux de travail. Durant ce parcours de neuf mois, il apprend beaucoup, tant au niveau professionnel que personnel. Cette expérience positive lui permet de développer sa confiance, son autonomie et son désir de travailler. Malheureusement, pendant les vacances d'été, Maxime perd quelques acquis sur le plan social et professionnel. Durant cet épisode plus difficile, ses intervenants le soutiennent. Ils ont confiance en son potentiel et mettent en place une stratégie qui l'encourage à persévérer en misant sur les réussites qu'il a déjà à son actif. Et ça fonctionne !

Depuis un an maintenant, Maxime participe au projet Milieu de formation et de travail adapté. Ses intervenants l'accompagnent en entreprise, au restaurant St-Hubert, où il développe ses compétences afin de devenir aide-cuisinier. Maxime travaille quatre demi-journées par semaine et il est très heureux. Il a été bien accueilli et est reconnu pour ses qualités professionnelles. D'ailleurs, prochainement il sera officiellement embauché, à son grand bonheur. *Bravo Maxime !*



Le projet Mouvement pour l'emploi ainsi que le projet Milieu de formation et de travail adapté sont mis en œuvre par l'organisme Réseau d'intégration en emploi de l'Abitibi-Témiscamingue. Le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue et Sphère Québec sont également partenaires dans ces projets.

GASPÉSIE ET ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Pôle d'excellence en ressources humaines

Sommaire : Le projet a permis d'établir un portrait des pratiques de gestion des ressources humaines au sein des entreprises du territoire des Îles-de-la-Madeleine, de doter la région d'un plan d'action triennal dans l'objectif d'améliorer ces pratiques, et de créer un pôle d'excellence en ressources humaines.

Partenaires : Société d'aide au développement de la collectivité des Îles-de-la-Madeleine, Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine, Groupe Collegia, la Chambre de commerce des Îles, la Corporation d'innovation et de développement des Îles-de-la-Madeleine et Tourisme Îles de la Madeleine.

Résultats : 156 gestionnaires et 212 employées et employés ont complété le sondage ayant permis d'établir le portrait des pratiques en gestion des ressources humaines lequel, avec le plan d'action, a été présenté lors du Rendez-vous économique de la Communauté maritime des Îles. La création graduelle d'une communauté de pratiques permet de trouver des solutions innovantes pour faciliter le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre.

LAURENTIDES

La Grande virée

Sommaire : Le projet a proposé aux personnes âgées de 50 ans et plus, sans emploi, des visites dans des entreprises agricoles de la MRC Deux-Montagnes. En amont de ces journées, les employeurs ont été accompagnés par un conseiller afin d'explorer les bonnes pratiques de gestion des ressources humaines à mettre de l'avant pour la gestion des travailleuses et des travailleurs expérimentés. Pour les candidats, une conférence portant sur les retombées fiscales d'un revenu de travail sur les prestations de retraite a été donnée. Au bout du compte, le projet a permis de mettre en relation des candidats expérimentés avec des employeurs ayant des besoins de main-d'œuvre.

Partenaires : MRC de Deux-Montagnes, Centre d'emploi agricole de la Fédération de l'UPA Outaouais-Laurentides, CIBLE Emploi.

Résultats : Pour cette première édition, deux journées de visites ont été organisées. Quarante-six candidats ont visité six entreprises agricoles donnant lieu à 21 embauches.

CHAUDIÈRE-APPALACHES

Les Midis RH en Chaudière-Appalaches

Sommaire : Cette initiative portée par l'équipe des services aux entreprises de la région propose une série de webinaires d'une durée d'une heure qui ont lieu quatre fois par année. Ils sont offerts aux gestionnaires d'entreprises de la région et aux responsables des ressources humaines. Une animatrice échange avec des spécialistes sur les bonnes pratiques de gestion des ressources humaines. Les thématiques abordées sont identifiées par le personnel des services aux entreprises et répondent aux divers besoins qu'ils observent sur le territoire.

Résultats : Dans la dernière année, 12 webinaires ont eu lieu et 488 entreprises distinctes ont participé à un ou plusieurs webinaires. Les Midis RH profitent maintenant d'une belle reconnaissance dans le milieu.

CÔTE-NORD

Colloque en ressources humaines

Sommaire : Pour pallier le vieillissement de la population et l'exode des jeunes en Basse-Côte-Nord, un colloque a été organisé le 8 février 2024 à Blanc-Sablon, afin de conseiller les entrepreneurs sur la gestion du changement et l'adaptation des pratiques de gestion des ressources humaines. Plusieurs présentations ont été offertes sur des sujets tels que les services aux entreprises du Ministère, les normes du travail, l'immigration, le leadership, l'équité, la diversité et l'inclusion. Un panel de discussion a également été réalisé impliquant plusieurs gestionnaires en ressources humaines.

Partenaires : Centre de services scolaires du Littoral, MRC du Golfe-du-Saint-Laurent, Groupe d'Investissement et de Développement Communautaire Mécatina, Société d'Aide au Développement Communautaire.

Résultats : L'événement a réuni 31 participants et a reçu un accueil positif. Les employeurs ont pu partager entre autres leurs préoccupations concernant l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre.

LANAUDIÈRE

20^e édition des Matinées Lanaudoises

Sommaire : Les Matinées Lanaudoises consistent en une série de conférences ainsi qu'un congrès en gestion des ressources humaines. L'objectif est de promouvoir le développement d'une culture de formation et le développement de saines pratiques en gestion des ressources humaines. L'année 2023-2024 marquait le 20^e anniversaire des Matinées Lanaudoises.

Partenaires : Corporation de développement économique de la municipalité régionale de comté de Joliette, Harnois Énergies, Les Entreprises Généreux, Produits Kruger, Desjardins Entreprises, Bridgestone, Chambre de Commerce du Grand Joliette, Société d'aide au développement de la collectivité de D'Autray-Joliette, MEC événements.

Résultats : 687 personnes provenant de plus de 115 entreprises de Lanaudière ont participé aux activités de la 20^e édition des Matinées Lanaudoises.

DIRECTION GÉNÉRALE DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

Le parcours d'exception de Benoit*

Benoit est âgé de 58 ans. Il ne sait ni lire ni écrire et il n'a jamais occupé d'emploi. Il bénéficie des prestations de la solidarité sociale depuis plusieurs années et présente des contraintes sévères à l'emploi.

Malgré ses difficultés, un employeur de Jonquière lui donne sa chance et l'embauche. Il bénéficie d'une subvention salariale et d'un accompagnement pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi du nouvel employé. Pour soutenir Benoit dans son intégration et ses apprentissages, l'employeur a mis en place des mesures qui l'ont aidé à comprendre les tâches à effectuer, telles que l'élaboration de pictogrammes.

L'entreprise a aussi bénéficié du soutien des SPE pour développer les habiletés de ses gestionnaires en gestion des ressources humaines et pour améliorer les compétences de son personnel en service à la clientèle.

Suivant la fin de l'entente de subvention salariale en juin 2023, Benoit demeure en emploi. Il a participé à la formation sur le service à la clientèle et a obtenu un diplôme pour la première fois de sa vie ! Depuis, ses conditions de vie se sont améliorées, et il se sent désormais accompli et fier de sa contribution active à la société.

Benoit est heureux et souhaite se maintenir en emploi jusqu'à sa retraite ! Pour sa part, l'employeur est plus que satisfait de l'employé qu'il dit dévoué et ayant à cœur la mission de l'entreprise.

* Un nom fictif a été utilisé pour protéger l'identité de la personne.

Initiatives ayant permis de rejoindre des bassins de clientèles sous-représentés sur le marché du travail et d'adapter les services pour répondre à leurs besoins particuliers

SECTEUR DE L'EMPLOI DU MINISTÈRE

Trouvez votre voie vers le succès !

En novembre 2023, le Ministère a lancé son [*Plan de mise en œuvre des engagements du secteur de l'Emploi dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2022-2027*](#). La Stratégie 2.2 du Plan prévoit « d'accroître la connaissance des services publics d'emploi auprès des femmes par l'entremise des organismes communautaires et des organisations à vocation féministe ». Pour l'occasion, le papillon promotionnel [*TROUVEZ VOTRE VOIE VERS LE SUCCÈS !*](#) a été réalisé, puis partagé dans tout le réseau de Services Québec afin d'inciter les femmes à rencontrer une agente ou un agent d'aide à l'emploi et à positionner les services publics d'emploi auprès de cette clientèle.

CAPITALE NATIONALE

Zone emploi 50 ans et plus dans le cadre du Salon de la FADOQ

Sommaire : Dans le cadre du Salon FADOQ, durant trois journées, un espace consacré à l'emploi, soit la Zone emploi 50 ans et plus, a permis de mettre en contact des entreprises ayant des besoins de main-d'œuvre et des chercheurs d'emploi. En amont de l'événement, une formation a été offerte aux employeurs souhaitant se familiariser avec les caractéristiques associées aux travailleuses et aux travailleurs expérimentés et adapter leurs pratiques de gestion des ressources humaines. Le partenariat avec la FADOQ a permis l'accès à une communication directe auprès de ses 80 000 membres, et donc à un grand bassin de travailleuses et de travailleurs potentiels pour les entreprises de la région.

Partenaires : FADOQ, Atelier préparatoire à l'emploi et Groupe intégration travail.

Résultats : 40 entreprises et 3 600 chercheurs d'emploi présents, 629 CV recueillis, entre 150 et 200 embauches.

Présente à la Zone emploi 50 ans et +, l'entreprise Lépine Cloutier / Athos a recueilli une vingtaine de candidatures donnant lieu à plusieurs embauches.

OUTAOUAIS

Sommet atypique 2024, l'événement des métiers non traditionnels pour les femmes

Sommaire : Sous forme d'expositions interactives, l'événement visait à sensibiliser et à faire connaître les métiers non traditionnels pour les femmes, les besoins de main-d'œuvre de ces professions et l'offre de formations. Les métiers représentés étaient principalement liés aux secteurs priorités par le Gouvernement (construction, technologie de l'information, génie, santé, etc.). En plus de visiter les kiosques des entreprises et des centres de formation, les participantes ont pu assister à des panels de femmes engagées de la région, par exemple : une conférence de M^{me} Danielle Sauvageau, policière, entraîneuse et dirigeante de hockey féminin canadien. Finalement, l'activité phare a été le « bootcamp construction au féminin » où plusieurs femmes ont pu se familiariser avec des métiers de la construction.

Partenaires : Option Femmes, les centres de formation professionnelle et le Cégep de l'Outaouais, le Carrefour jeunesse-emploi de l'Outaouais, le Conseil régional des partenaires du marché du travail.

Résultats : 12 entreprises exposantes issues majoritairement des secteurs prioritaires, 15 programmes de formation présentés, participation de près de 200 femmes âgées de 15 à 70 ans, 68 femmes ont pu explorer en moyenne trois métiers de la construction, pour un total de 248 ateliers visités lors du « bootcamp construction au féminin ».

LAVAL

Accueil des conjoints du projet Infirmières diplômées hors Canada

Sommaire : Le Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSS de Laval) a recruté 40 infirmières à l'extérieur du pays. De ce nombre, une trentaine de conjoints ont immigré avec elles. Le projet consistait à leur présenter les services d'aide à l'emploi lors d'une rencontre de groupe, en y intégrant des partenaires et en proposant des évaluations individuelles.

Partenaires : ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, Carrefour Jeunesse Emploi de Laval, Perspective Carrière.

Résultats : 15 participants à la rencontre, 11 ont intégré le marché du travail jusqu'à maintenant.

SECTEUR DE L'EMPLOI DU MINISTÈRE

Accroître la participation de la clientèle de moins de 25 ans ayant des contraintes sévères à l'emploi aux mesures et services d'emploi

Conformément à l'engagement du Ministère dans le cadre de la [Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024](#), les jeunes ayant déposé une nouvelle demande d'aide financière de dernier recours et qui, malgré des contraintes, présentaient les capacités à intégrer le marché du travail, ont été informés de la possibilité de rencontrer, sur une base volontaire, une agente ou un agent d'aide à l'emploi afin de réaliser une entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi.

Initiatives ayant permis de prioriser les interventions dont la portée est durable

ÎLE-DE-MONTRÉAL

L'intégration des principes de l'économie verte dans l'accompagnement des PME

Sommaire : Une formation de deux jours a été offerte au personnel de Services Québec afin de mieux les outiller dans l'accompagnement des entreprises qui souhaitent opérer une transition vers une économie plus verte. Aussi, des capsules vidéo ont été réalisées afin d'offrir du contenu éducatif et vulgarisé au sujet de l'économie verte. Parmi les sujets abordés : la transition socioécologique, le rôle des ressources humaines, la gestion de la performance et le développement des compétences dans les domaines associés au développement durable.

Partenaire : Pôle IDEOS de HEC Montréal.

Résultats : Quarante-six personnes, particulièrement des conseillères et des conseillers des services aux entreprises, ont bénéficié de la formation et acquis de nouvelles compétences et des outils qui assurent un accompagnement éclairé et optimisé auprès des entreprises.

LAURENTIDES

Maintien en emploi Zone Emploi d'Antoine-Labelle

Sommaire : Un service de maintien en emploi permet d'intervenir sur les problématiques rencontrées par l'individu en fonction des exigences de son poste, des attentes de l'employeur et du milieu de travail. Il permet également d'identifier les conditions gagnantes afin que l'individu en question s'intègre en emploi, obtienne de l'aide pour lever les obstacles qui pourraient se présenter à lui et pour qu'à la fin, il puisse se maintenir en emploi. Le parcours d'Isabelle présenté ci-dessous illustre de façon concrète l'aide offerte dans le cadre de ce service.

Partenaires : Zone Emploi d'Antoine-Labelle.

DIRECTION GÉNÉRALE DES LAURENTIDES

Le parcours d'exception d'Isabelle

Isabelle, dans la cinquantaine, reçoit des prestations de l'aide financière de dernier recours. Ses expériences de travail datent de plusieurs années. Elle a participé à deux programmes pour travailleuses et travailleurs expérimentés, d'une durée de 26 et 20 semaines chacun. Dans le 1^{er} programme, elle a repris confiance en elle et elle a développé des compétences en service à la clientèle. Dans le 2^e parcours, elle a renforcé sa confiance en devenant une référence pour ses collègues-participants.



Ouverte et confiante dans sa démarche, elle a bénéficié d'une aide dans sa recherche d'emploi. Elle a été embauchée dans une entreprise privée de commerce de détail où elle occupe un poste de caissière.

L'embauche a été soutenue par une subvention salariale et un accompagnement en maintien en emploi. Isabelle et son employeur ont été impliqués dans une démarche tripartite avec l'organisme. L'accompagnement de 20 semaines s'est conclu par un succès et Isabelle est toujours en emploi.

L'employeur a fait preuve d'une grande ouverture face aux défis personnels de son employée et l'a soutenue en lui offrant, entre autres, la possibilité de rencontrer sur son lieu de travail des professionnels lui permettant de régler des problématiques personnelles. L'employeur a beaucoup valorisé les forces et qualités de son employée, soit sa fiabilité, son assiduité, son attitude respectueuse envers la clientèle et son souci du travail bien exécuté. Isabelle est maintenant bien intégrée à son équipe de travail et est heureuse dans son emploi. L'employeur a des propos très positifs à son égard.

« Le programme de Zone emploi m'a permis d'être capable d'avoir un emploi et de pouvoir être capable de travailler en groupe ou seule. Ça m'a beaucoup aidé à être en mesure de prendre des décisions et de me donner confiance en moi. Ce que j'ai retenu c'est que je suis capable de foncer et de regarder en avant. Je suis fière de moi. Merci. »

– Isabelle

MONTÉRÉGIE

JADE : Jumelage, arrimage et démarchage en emploi

Sommaire : JADE est un service unique en Montérégie. Il place le retour en emploi au cœur des interventions, et ce, en réalisant des actions concertées pour jumeler les personnes prêtes à l'emploi et les employeurs à la recherche de main-d'œuvre, afin de pourvoir rapidement les postes vacants. Le projet propose d'intensifier l'accompagnement de la clientèle et de réduire les délais entre une fin de participation à une mesure d'aide à l'emploi et l'intégration en emploi. Un processus et des outils ont été développés par un comité de travail, et une équipe dédiée au projet JADE a été mise en place pour le jumelage, l'appariement entre les chercheurs d'emploi et les employeurs ainsi que pour le traitement des suivis de fin de participation.

Résultats : 333 personnes ont effectué un retour en emploi à la suite d'une intervention.

*« J'ai une bonne nouvelle pour nous deux...
Après quatre entrevues, je viens tout juste ce matin d'obtenir une offre d'emploi permanent à titre de développeur. Je suis très heureux ! Je crois que ça complète pour moi un chapitre de ma vie et je suis heureux de pouvoir être à nouveau utile quelque part ! Je tiens à te remercier pour tes excellents services et conseils toujours pertinents. Tu as su me maintenir à flot pendant ces quelques mois...*

Merci encore ! :-) »

– Un citoyen de Saint-Constant

Initiatives illustrant la concertation étroite avec les partenaires du marché du travail

MAURICIE

Projet Arrimage

Sommaire : Le projet Arrimage couvre les territoires de Shawinigan, La Tuque, et des MRC de Maskinongé et Mékinac. Il vise à faire connaître les SPE à la clientèle des programmes d'assistance sociale en réalisant des activités de mise en mouvement dans leur milieu. Dans la dernière année, des journées ont été organisées, au cours desquelles des agentes et des agents d'aide à l'emploi, accompagnés de partenaires du territoire, ont rencontré la clientèle et présenté les services d'emploi. Les activités visaient aussi à renforcer et à développer des partenariats avec les organisations du milieu par la tenue de rencontres lors desquelles des mécanismes de collaboration ont pu être explorés.

Partenaires : Centre de recherche d'emploi de la Mauricie, Service externe de main-d'œuvre de la Mauricie, Carrefour Emploi Mékinac, Carrefour Jeunesse de Shawinigan, Stratégie carrière, Carrefour Jeunesse Emploi de Louiseville, Service d'Intégration à l'Emploi Radisson, Corporation de transports collectifs de la MRC de Maskinongé, École forestière de La Tuque, Carrefour Emploi du Haut St-Maurice, Service de développement économique et forestier de la Ville de La Tuque. Ces partenaires étaient présents aux journées consacrées aux rencontres de la clientèle. Par ailleurs, des partenariats ont été créés entre les bureaux de Services Québec et des organisations telles que la Direction de la protection de la jeunesse, Aire Ouverte, Oxyjeune et le Centre local de services communautaires (CLSC).

Résultats : Quarante-quatre personnes bénéficiant des programmes d'assistance sociale ont participé à une rencontre.

Sommaire : L’initiative visait à développer un partenariat entre le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Saguenay–Lac-Saint-Jean et le bureau de Services Québec de Dolbeau-Mistassini. Un projet d’« agent pivot » a ainsi été créé afin de faciliter la communication, la référence et le suivi dans le cadre des plans d’intervention pour des individus en situation de vulnérabilité.

Partenaires : Équipe Famille-Enfance-Jeunesse et Équipe Santé mentale du CIUSSS Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Le parcours de Coralie illustre les effets positifs de cette initiative :

COUP DE CŒUR !

Le parcours de Coralie, une jeune maman persévérante

DIRECTION GÉNÉRALE DU SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN

Coralie, une jeune femme enceinte, accompagnée par l’infirmière des Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE), est venue déposer une demande d’aide financière de dernier recours (AFDR) et a été acceptée au Programme jeunes mères enceintes. Après son accouchement, elle s’est rapidement mise en mouvement pour entreprendre un retour aux études et obtenir un diplôme d’études secondaires. Elle a aussi effectué un parcours d’orientation, pour confirmer son choix professionnel. Coralie a bénéficié de l’approche Ma Place au Soleil. En août 2024, elle débutera, avec le soutien du Ministère, une Technique de soins infirmiers.

À l’été 2024, Coralie a obtenu un emploi à l’hôpital de Dolbeau-Mistassini comme aide-soignante. Elle peut ainsi subvenir à ses besoins et ceux de sa fille avant de commencer sa formation. L’appui offert par l’équipe Famille-Enfance-Jeunesse et l’aide apportée par le programme SIPPE ont permis à Coralie d’obtenir une place en garderie pour son enfant.

Coralie persévère pour atteindre ses objectifs. Elle bénéficie de l’accompagnement offert par l’intervenante du programme SIPPE et par son agente d’aide à l’emploi. Elle est également soutenue par les intervenants de la Direction de la protection de la jeunesse afin d’améliorer ses compétences parentales.

En plus de témoigner du dynamisme, de la volonté et de la persévérance de cette jeune femme, le parcours exceptionnel de Coralie illustre la force du partenariat et la pertinence de collaborer étroitement avec les acteurs du milieu pour tirer profit de la complémentarité des services offerts et d’assurer une continuité dans l’accompagnement offert aux individus.



Coralie (à gauche) accompagnée de son agente d’aide à l’emploi Alexandra Dubord.

Sommaire : La région fait face à de grands défis en ce qui a trait à la main-d'œuvre et les réflexes régionaux pour l'accueil de nouveaux arrivants demeurent à parachever. Le recours à la migration et à l'immigration est nécessaire pour combler les besoins actuels et futurs des entreprises en main-d'œuvre. Dans ce contexte, une activité de réseautage a été organisée par le Comité de condition féminine Baie-James pour les nouvelles arrivantes professionnelles et entrepreneures de la région. Elles ont pu participer à plusieurs activités visant à favoriser leur inclusion au sein de trois communautés : Chibougamau, Lebel-sur-Quévillon et Matagami. Ces activités ont permis de mobiliser les partenaires et de les sensibiliser aux besoins spécifiques de la main-d'œuvre féminine.

Partenaires : Comité de condition féminine Baie-James, Administration régionale Baie-James, Centre régional de la santé et des services sociaux de la Baie-James.

Résultats : Chibougamau : 15 participantes, Lebel-sur-Quévillon : 25 participantes, Matagami : 23 participantes. En lien avec le projet, une entrevue a été conduite avec la directrice du Comité condition féminine Baie-James, Mme Dominique Simard, dans la revue Quorum de la Fédération québécoise des municipalités (Édition de mars 2024, volume 49, pages 41 et 42). [quorum mars 2024 vol49 no1.pdf \(fqm.ca\)](https://www.fqm.ca/quorum/mars-2024/vol49-no1.pdf)

LE MOT DE LA FIN

Le Bilan des SPE 2023-2024 est un aperçu de la diversité des projets réalisés partout au Québec afin d'améliorer le marché du travail québécois, et de soutenir la réussite de parcours de personnes ou d'entreprises qui font face aux défis de l'emploi. D'une façon particulière, le bilan illustre l'engagement du personnel du Secteur de l'emploi, des bureaux régionaux et locaux de Services Québec et des partenaires des SPE, qui avec leurs efforts, leurs compétences et leur créativité, luttent contre la pauvreté et contribuent au développement social et économique du Québec. Le mot de la fin nous permet donc de souligner leur apport et de leur dire merci !

Secteur de l'emploi et Secteur des services à la clientèle,
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Contrôle-cliquer sur l'image ci-contre pour consulter le Plan d'action 2024-2025 des services publics d'emploi.



